

DISCIPLINARE - AVVISO PUBBLICO PER L'INDIVIDUAZIONE DI SOGGETTI PUBBLICI O PRIVATI INTERESSATI A SVOLGERE SERVIZI DI MOBILITÀ IN SHARING CON BICICLETTE A PEDALATA ASSISTITA E MONOPATTINI ELETTRICI DOTATI DI SISTEMA STATION BASED, SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI COLOGNO MONZESE, IN VIA SPERIMENTALE PER LA DURATA DI 24 MESI, A CUI POTER ASSOCIARE IL LOGO DEL COMUNE DI COLOGNO MONZESE

Indice:

1. Oggetto e finalità
2. Condizioni generali del Servizio
3. Standard minimo di servizio
4. Requisiti prestazionali minimi
5. Circolazione e sosta
6. Impegni dell'Operatore
7. Impegni del Comune di Cologno Monzese
8. Durata del Servizio
9. Monitoraggio del Servizio – Tavolo di Coordinamento
10. Garanzie dell'Operatore
11. Responsabile del procedimento
12. Riservatezza
13. Proprietà intellettuale
14. Legislazione applicabile, controversie e Foro esclusivo
15. Comunicazioni
16. Trattamento dei dati personali
17. Disposizioni finali

1. Oggetto e finalità

Al fine di accrescere l'offerta di mobilità sostenibile, alternativa al mezzo privato e complementare alle linee di trasporto pubblico esistenti, il Comune di Cologno Monzese (Mi) intende individuare operatori economici interessati all'erogazione di un servizio di sharing di monopattini ed e-bike a propulsione prevalentemente elettrica (di seguito, anche solo "dispositivi"), in coerenza con i contenuti del presente Disciplinare, con particolare riguardo a:

- Regolazione di velocità;
- Sistema di geolocalizzazione GPS e/o altri idonei a limitare le aree di attivazione e le zone dedite alla sosta;
- Possibilità di utilizzo del logo del Comune di Cologno Monzese e del brand dell'operatore (esente dal pagamento dell'imposta di pubblicità);
- Presenza di apposita targatura metallica.

Il servizio di sharing dovrà essere prestato nel rispetto delle prescrizioni e indicazioni del presente Disciplinare e, per gli aspetti migliorativi, della documentazione – ivi inclusa la Relazione tecnica – presentata dall'operatore in risposta all'Avviso pubblico.

2. Condizioni generali del Servizio

Il Soggetto aggiudicatario deve garantire l'avvio del Servizio in oggetto immediatamente dopo il rilascio dell'Autorizzazione all'avvio del Servizio da parte dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio di sharing dovrà avvenire nel rispetto degli standard minimi indicati nel presente Disciplinare, tenuto conto altresì le condizioni migliorative offerte in sede della procedura di cui alle premesse.

Il Servizio di sharing dovrà essere disponibile all'utilizzo secondo lo schema "one way" (ovvero con la possibilità di rilasciare il Dispositivo in un punto diverso da quello di prelievo), secondo il modello di gestione station based, con hub virtuali e fisici, in relazione alla densità del tessuto urbano.

Il Servizio di sharing dovrà essere svolto all'interno del territorio comunale e più precisamente nelle aree indicate dall'Amministrazione. In tale ambito, e al fine di assicurare l'effettiva integrazione del servizio a livello metropolitano, è prioritario poter avere la possibilità di raggiungere il maggior numero di destinazioni nel contesto metropolitano, nell'ottica di favorire l'interscambio modale. A tal proposito, in coerenza con il Criterio 6A del paragrafo 8 dell'Avviso Pubblico, l'Amministrazione valuterà il merito tecnico delle soluzioni proposte che garantiscano l'effettiva interoperabilità del sistema con l'area vasta della Città Metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e della Brianza. Il punteggio sarà attribuito alla capacità del progetto di assicurare la continuità del servizio anche oltre i confini comunali, premiando la qualità delle soluzioni tecnologiche e organizzative atte a favorire l'interscambio modale per l'utente finale.

Gli Operatori selezionati dovranno, all'atto della comunicazione da parte dell'Amministrazione del buon esito della selezione, prestare apposito contratto di assicurazione stipulato con primaria compagnia di assicurazione a completa copertura di danni a cose e lesioni a persone (compresi eventi morte e invalidità permanente) che fossero prodotti durante l'espletamento e la gestione dell'attività, nonché di ogni possibile infortunio dell'utente. Grava sull'operatore l'obbligo di produrre, prima del rilascio della stipula del Contratto, la copertura assicurativa della propria responsabilità civile verso terzi (RCT) oltre che di responsabilità civile del conducente per danni a persone o a cose legati all'utilizzo del servizio, nonché per i danni subiti dagli utilizzatori del servizio, pari almeno ad euro 5.000.000,00, oltre a furto e incendio; non sono ammesse esclusioni di rischi a eccezione di quelle previste dalla normativa vigente. In ogni caso, l'operatore si impegnerà a manlevare l'Amministrazione, anche in sede giudiziale, da ogni

eventuale danno/responsabilità, a cose o persone, correlato all'esecuzione del servizio, ivi compresi i danni eventualmente arrecati durante l'occupazione di suolo pubblico, ovvero a risarcire l'Amministrazione in caso di danni ai beni pubblici, di danno all'immagine, nonché nell'ipotesi di mancato rispetto del decoro urbano e dell'ordine pubblico. La polizza sarà mantenuta in vigore per l'intero periodo autorizzato, dalla data di effettivo avvio dell'attività fino ai sei mesi successivi alla fine della stessa. La stipula e la presentazione all'Ente della predetta polizza è indispensabile la successiva Autorizzazione al Servizio.

3. Standard minimi di servizio

Il Servizio che si intende avviare riguarda la gestione di un sistema di sharing in modalità free-floating di monopattini elettrici ed e-bike, dotati di interfaccia di bordo con il sistema di gestione digitale e funzionanti anche in assenza di postazioni fisse per la custodia o il ricovero dei dispositivi, caratterizzato dal posizionamento in aree pubbliche.

Il numero minimo di dispositivi da garantire è il seguente:

- La flotta di monopattini elettrici dovrà essere costituita da un minimo di 50 unità fino ad un massimo di 200;
- La flotta delle e-bike dovrà essere costituita da un minimo di 100 unità fino ad un massimo di 350;
- I tetti massimi sono eventualmente incrementabili in base a futuri accordi con l'A.C.
- Bisognerà garantire il ricollocamento continuo, la manutenzione e il mantenimento in efficienza di un numero minimo sia di monopattini elettrici che di e-bike disposti sul territorio comunale.

Il Servizio dovrà essere sempre garantito 7 giorni su 7 con un numero di dispositivi disponibili per l'utenza (compresi quelli in corso di noleggio) pari a non meno del 90% della flotta autorizzata nei mesi da aprile a ottobre, e pari a non meno del 70% da novembre a marzo;

Il Servizio deve essere disponibile all'utilizzo secondo lo schema a flusso libero, senza nessuna limitazione minima né in termini temporali né in termini di distanza, con la possibilità di rilasciare i dispositivi in un punto diverso da quello di prelievo, con orario continuativo tutti i giorni.

I dispositivi devono essere di proprietà dell'Operatore o in locazione o comunque, nella piena disponibilità dell'operatore per l'esercizio del servizio di sharing, sollevando il Comune di Cologno Monzese per eventuali diritti vantati da terzi.

Le tariffe per l'utilizzo dei dispositivi dovranno essere comunicate all'Amministrazione prima dell'avvio dell'attività, così come eventuali aggiornamenti.

L'operatore dovrà garantire, anche attraverso la previsione di specifiche penali contrattuali nei rapporti con il cliente, lo svolgimento dei Servizi di sharing nel rispetto della sicurezza stradale, dell'ordine pubblico e del decoro urbano.

Il progetto relativo alla suddivisione del territorio in aree differenziate in base alle regole di utilizzo dei mezzi e alla localizzazione delle aree di parcheggio degli stessi verrà definito dall'Amministrazione comunale insieme all'Operatore economico aggiudicatario e alla Polizia Locale.

L'operatore dovrà svolgere quotidianamente le operazioni di riequilibrio della distribuzione dei monopattini sul territorio con modalità calibrate in funzione dell'andamento della domanda; su eventuale segnalazione del Comune, tali operazioni dovranno essere effettuate e completate entro massimo 6 ore dalla segnalazione stessa, o entro il limite indicato in sede di gara (Criterio 3C indicato nel paragrafo 8 dell'AVVISO PUBBLICO).

L'operatore, per l'intero arco temporale di erogazione dei Servizi di sharing, dovrà indicare il nominativo di un Responsabile operativo assicurandone il costante collegamento – tutti i giorni 24h/24 – con il Servizio e con le strutture di supporto da quest'ultimo individuate, in particolar modo con il Comando della Polizia Locale.

L'operatore dovrà garantire un servizio di call center attivo lungo tutto il periodo di erogazione del servizio, con la possibilità degli utenti di contattare un operatore di supporto – con uso corrente della lingua italiana ed almeno della lingua inglese – attraverso le seguenti modalità: numero telefonico, mail e app dell'Operatore.

Il servizio deve fornire la più ampia possibilità di utilizzo del monopattino/e-bike con una tariffazione flessibile. Diverse modulazioni tariffarie potranno essere indicate dall'operatore in base a criteri di incentivazione o disincentivazione del servizio o ad altri criteri particolari, e dovranno essere rispondenti al sistema tariffario indicato in sede di offerta (Criterio 1A indicato nel paragrafo 8 dell'AVVISO PUBBLICO)

Il servizio dovrà essere aperto esclusivamente all'utenza maggiorenne, senza nessun elemento di esclusione e l'iscrizione si dovrà effettuare con documento di identità (preferibile identità digitale CIE – SPID);

Il servizio dovrà essere espletato in conformità alle norme in materia di protezione dei dati personali vigenti (GDPR 679/2016 e per quanto ancora in vigore D.Lgs. 196/2003).

L'Operatore dovrà mettere a disposizione del Comune di Cologno Monzese i dati dinamici, in tempo reale, relativi allo stato di utilizzo e ubicazione dei dispositivi in servizio.

L'operatore dovrà mettere a disposizione anche i dati sul servizio in forma anonima, con la finalità di consentire al Comune di Cologno Monzese di disporre di analisi statistiche sull'effettiva fruizione dei servizi. I dati sul Servizio dovranno essere resi entro il termine di 30 giorni dalla richiesta da parte del Comune di Cologno Monzese.

L'operatore, al termine di ogni anno dalla data di attivazione del servizio, dovrà effettuare un'indagine di "soddisfazione del cliente", nella modalità indicata al successivo capitolo 10.

L'operatore sarà tenuto a sospendere momentaneamente il servizio (inibendone l'uso) al verificarsi di situazioni che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza degli utenti (es. condizioni meteo avverse) e/o di terzi, dandone tempestiva comunicazione all'Amministrazione Comunale e agli utenti; l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di sospendere il servizio, a proprio insindacabile giudizio, in caso di eventi socio-politici (quali scioperi, tumulti, atti di sabotaggio, etc.) che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza della circolazione o degli utenti del servizio, senza che l'Operatore abbia nulla a pretendere dal Comune di Cologno Monzese.

L'operatore, al fine di consentire la tempestiva individuazione di coloro che si siano resi responsabili della commissione di illeciti o di reati, si impegna a trasmettere alle Forze di Polizia e alla Polizia Locale i dati anagrafici completi degli utilizzatori del servizio nonché il tracciato GPS del viaggio, entro 24 ore dalla richiesta.

L'Operatore dovrà garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria dei dispositivi e consentire eventuali controlli periodici a campione da parte del Comune di Cologno Monzese tramite propri rappresentanti, fermo restando che la responsabilità rimane esclusivamente a carico dell'Operatore. Nel caso in cui da tali controlli, o da altre segnalazioni, dovessero emergere problematiche e criticità meritevoli di interventi di manutenzione, l'Operatore dovrà adempiere entro 15 giorni, pena sospensione del Servizio. Resta inteso che qualsiasi dispositivo danneggiato in maniera permanente e che non garantisce la piena sicurezza sia dell'utente che di terzi dovrà

essere rimosso e sostituito integralmente laddove sia necessario il mantenimento del numero minimo di dispositivi da garantire in funzione.

4. Requisiti prestazionali minimi

Ai fini dell'aggiudicazione e del corretto svolgimento del Servizio di sharing è necessario il possesso, da parte dell'Operatore, dei requisiti minimi che seguono:

- a. Nell'esercizio del Servizio di sharing, l'Operatore dovrà impiegare esclusivamente dispositivi dotati dei requisiti prescritti all'art. 2, comma 3 del Decreto n. 229, del 4 giugno 2019 (c.d. monopattini), ed espressamente richiamati dalla Legge 27 dicembre 2019 n. 160 (come modificata dalla Legge 28 febbraio 2020, n. 8), art. 1 comma dal 75 al 75 septies, come modificati dal D.L. n.121/2021, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 novembre 2021, n.156, riportanti la marcatura CE prevista dalla Direttiva n.2006/42/CE, ovvero essere comunque conformi alla normativa – anche in caso di sopravvenienze tecniche e/o normative vigente al momento dell'esercizio del Servizio di sharing. I monopattini elettrici già in circolazione in Italia prima del 30 settembre 2022, dovranno essere (antecedente l'attivazione del servizio sul territorio di Cologno Monzese) adeguati integralmente a quanto disposto dal Decreto del 18 agosto 2022. In questo caso è obbligatorio conformarsi alle prescrizioni normative, utilizzando i kit appositamente previsti, i quali dovranno garantire il mantenimento degli standard conformativi alla direttiva n. 2006/42/CE a cui i monopattini elettrici devono essere rispondenti. In caso di mancato adeguamento al decreto 18 agosto 2022 sopra menzionato, i monopattini non potranno circolare. I monopattini dovranno essere provvisti di un sistema di georeferenziazione in grado di delimitare l'area di attivazione del servizio con un margine di errore non superiore a 50 metri;
- b. Le e-bike immesse in Servizio:
 - devono rispettare le caratteristiche minime previste dal Codice della Strada e dalle normative europee;
 - devono essere dotati di motore elettrico avente potenza nominale massima non superiore a 500W e batteria sostituibile;
 - devono essere provvisti di sistema di georeferenziazione in grado di delimitare l'area di attivazione del servizio con un margine di errore possibilmente non superiore a 50 metri. L'operatore dovrà garantire che la ricarica delle batterie dei dispositivi impiegati nelle proprie flotte avvenga nel totale rispetto della normativa nazionale ed europea applicabile e a proprio totale carico e responsabilità;
- c. I dispositivi utilizzati dovranno inoltre:
 - essere muniti di targatura metallica, ben visibile, riportante un codice alfanumerico unico per ogni mezzo, composto da 2 lettere e da 4 caratteri di cui i primi 3 numerici e l'ultimo alfabetico. Pertanto, a titolo esemplificativo un codice potrebbe essere: AA000A. La targatura metallica dovrà contenere anche un QR Code riportante il medesimo codice alfanumerico complessivo di 6 caratteri;
 - essere muniti di dispositivo di segnalazione acustica;
 - essere provvisti di luce anteriore bianca o gialla fissa e posteriormente di catadiottri rossi e di luce rossa fissa, utili alla segnalazione visiva;
 - essere dotati di regolatore di velocità, con automatismo di blocco nel rispetto dei limiti imposti dal D.L. 10 settembre 2021, n.121;
 - essere dotati di sistemi GPS idonei a limitare le aree di attivazione e le zone dedite alla sosta;

- per le attività di controllo da parte degli Organi competenti dell'Amministrazione, i dispositivi, oltre alle targature metalliche potranno essere muniti dei loghi del Comune di Cologno Monzese e del brand dell'operatore (esente dal pagamento dell'imposta di pubblicità);
 - essere muniti di sistema di bloccaggio/sbloccaggio attivabile da remoto tramite applicazione per smartphone e concepito in maniera tale che i dispositivi possano essere parcheggiati anche senza essere vincolati ad un supporto.
- d. Il sistema di gestione del servizio di sharing dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:
- essere completamente automatizzato per l'utente, tramite un'apposita applicazione per smartphone, che dovrà poter visualizzare i dispositivi disponibili, prenotarli, sbloccarli a inizio utilizzo e bloccarli al termine con obbligo di effettuazione della fotografia di parcheggio, effettuare il pagamento, segnalare guasti e malfunzionamenti, contattare l'operatore;
 - essere tale da incentivare, mediante un sistema di ricompense, l'uso virtuoso dei monopattini da parte degli utenti (come, ad esempio, la possibilità di erogare minuti gratis per comportamenti virtuosi costanti);
 - essere tale da disincentivare, mediante penalizzazioni, l'uso scorretto dei monopattini (come, ad esempio, impedire la conclusione della corsa qualora il mezzo non venga riposto nelle aree consentite);
 - assicurare un sistema di pagamento elettronico sicuro e identificabile;
- e. In generale l'Operatore dovrà garantire il tempestivo adeguamento della propria flotta nell'ipotesi di variazione dei requisiti, anche tecnici, previsti dalla normativa vigente e aggiornata per la circolazione dei dispositivi fino al termine dell'Autorizzazione;
- f. La gestione e l'acquisto sia dei monopattini che delle e-bike dovrà avvenire attraverso un'unica app scaricabile da qualsiasi smartphone attraverso la quale l'utente potrà visionare l'esatto posizionamento dei dispositivi disponibili ed altre info quali:
- l'ubicazione delle aree nelle quali è consentita la sosta dei dispositivi nel caso in cui l'Amministrazione individui apposite zone dedicate dove agevolare la riconsegna dei dispositivi, con tabelle esplicative delle norme di utilizzo e delle norme di sicurezza da adottare durante l'uso dei dispositivi;
 - il credito disponibile;
 - la regolamentazione del servizio;
 - le aree con divieto di transito e quelle in cui è consentita la circolazione dei dispositivi (aggiornato in tempo reale in seguito a provvedimenti che saranno adottati dall'Amministrazione Comunale);
 - le tariffe;
 - il numero verde da contattare. Dovrà essere garantita la prenotazione rapida fino al momento dell'utilizzo del dispositivo, ovvero lo stesso se libero potrà essere utilizzato anche senza dover procedere alla prenotazione.

5. Circolazione e sosta

In considerazione dell'equiparazione operata dall'art.1, comma 75, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, la circolazione e la sosta dei dispositivi è consentita in analogia alle norme che regolano la circolazione e sosta dei velocipedi, con le specificazioni contenute nella Legge 9 novembre 2021, n. 156. I dispositivi, al fine di poter essere utilizzati in conformità con le prescrizioni del presente Disciplinare, dovranno essere dotati di regolatore di velocità, con

automatismo di blocco della velocità nel rispetto dei parametri stabiliti dall'art. 2, comma 7, del D.M. n. 229/2019, e comunque dalla normativa vigente nel periodo di validità dell'Autorizzazione.

Potranno essere individuate zone di servizio e di parcheggio anche temporanee (per esempio in occasione di fiere, partite, concerti, ecc..) da concordarsi con l'Amministrazione.

La sosta dei dispositivi, in ogni caso, non deve recare intralcio alla circolazione.

L'Amministrazione, in considerazione di esigenze di sicurezza e decoro pubblico, si riserva di determinare aree all'interno delle quali sono vietati, in via temporanea o permanente, la sosta, il rilascio o il prelievo dei dispositivi, può indicare aree in cui sia inibito anche il semplice transito e, contestualmente, può individuare sul territorio aree di sosta riservate in cui consentire lo stazionamento dei dispositivi. L'operatore adegua tempestivamente le aree operative dei propri servizi assicurando la puntuale informazione alla propria utenza.

Ai fini del rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo, l'operatore è obbligato a dotarsi di strumenti tecnologici idonei a impedire la chiusura del noleggio nelle aree in cui è inibita la circolazione o la sosta dei dispositivi (che consentano pertanto la continuazione del noleggio con addebito senza soluzione di continuità a carico dell'utente).

Nel caso in cui vengano identificati dispositivi all'interno di aree in cui non è consentita la sosta è obbligo e responsabilità dell'Operatore provvedere all'attuazione delle misure idonee al rispetto del divieto, provvedendo alla rimozione dei monopattini. Nel caso di urgenze oppure inadempienze da parte dell'operatore, interverrà l'Amministrazione mediante la rimozione forzata del dispositivo, con imputazione dei costi a carico dell'Operatore.

Previo eventuale pagamento degli oneri vigenti al momento rilascio del previsto permesso, è consentita, la circolazione e l'accesso alle ZTL istituite sul territorio comunale, per i dispositivi a trazione elettrica o ibrida adibiti alla manutenzione e al ricollocamento dei dispositivi da parte dell'Operatore.

L'Amministrazione Comunale si riserva di individuare aree in cui la sosta dei dispositivi o la circolazione sarà vietata. Sarà responsabilità e cura degli operatori di servizi in sharing di attuare le misure idonee al rispetto del divieto.

6. Impegni dell'Operatore

L'operatore si impegna a provvedere a propria cura e spese alle seguenti attività:

- garantire il rispetto delle prescrizioni del D.M. 229/2019 e del presente Disciplinare, in merito a:
 - tipologie e caratteristiche dei monopattini;
 - ambiti di circolazione;
 - requisiti degli utenti e norme di comportamento;
- definire le specifiche regole all'interno del rapporto contrattuale con l'utilizzatore e ad attivare un'adeguata azione di informazione sull'uso del dispositivo, sulla sicurezza stradale, sulla velocità e sulle modalità di circolazione e sosta;
- rispettare le tariffe proposte in sede di offerta. Le tariffe potranno inoltre essere modulate sulla base della durata del noleggio, e prevedere sconti e/o tariffe promozionali con abbonamenti giornalieri, plurigiornalieri, settimanali, mensili o annuali;
- rispettare i requisiti minimi di servizio di cui al paragrafo 4 dell'Avviso e i requisiti prestazionali minimi di cui all'art.4 del presente Disciplinare;
- prestare idonea garanzia secondo quanto disposto dall'art. 11 del presente Disciplinare;
- rispettare le condizioni di sosta e circolazione di cui all'art. 5 del presente Disciplinare;

- con riferimento alla possibilità di installare messaggi pubblicitari, è fatto obbligo dell'operatore di adeguarsi al regolamento comunale di pubblicità vigente e ai successivi aggiornamenti e modifiche dello stesso;
- collaborare per l'avvio e la gestione di campagne promozionali organizzate dall'Amministrazione che promuovano la mobilità sostenibile ed elettrica, in occasione di eventi, in periodi specifici dell'anno, anche in accordo con altri soggetti pubblici o privati, quali scuole, attività commerciali e turistiche, settore dei trasporti sia pubblici che privati;
- l'operatore, al termine della durata dell'Autorizzazione, dovrà provvedere al ritiro dei dispositivi su strada.

7. Impegni del Comune di Cologno Monzese

Il Servizio Transizione Energetica si impegna:

- se ritenuto opportuno, alla sottoscrizione di un Codice di Condotta con i gestori del servizio;
- nelle attività di promozione del servizio in collaborazione con i gestori.

8. Durata del Servizio

La durata temporale del Servizio è pari a 24 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto, con la necessità di deposito della SCIA con allegata autorizzazione all'esercizio dell'attività rilasciata dal Servizio Transizione Energetica dell'avvenuto deposito della fidejussione bancaria o assicurativa.

9. Monitoraggio del Servizio – Tavolo di Coordinamento

L'Operatore può esercitare il servizio di sharing, con flotte di dispositivi il cui numero minimo e massimo sia coerente con le specifiche indicazioni dell'Avviso e in considerazione dell'andamento dei Servizi di sharing e degli impatti degli stessi sulla sicurezza stradale e sul decoro urbano.

L'Operatore dovrà effettuare le operazioni di monitoraggio secondo quanto di seguito specificato:

- l'operatore, con cadenza semestrale, dovrà effettuare un'indagine di "soddisfazione del cliente" – c.d. Customer Satisfaction (nella modalità che più riterranno opportuna). L'indagine di Customer Satisfaction deve essere effettuata sulla base dei seguenti indicatori:
 - efficienza del servizio;
 - affidabilità del servizio;
 - stato di pulizia e manutenzione dei dispositivi;
 - facilità di reperimento dei dispositivi sul territorio;
 - facilità di accesso al servizio da parte degli utenti;
 - facilità di acquisto/pagamento del servizio;
 - chiarezza delle tariffe di utilizzo del servizio;
 - convenienza dei prezzi;
 - informazioni all'utenza anche in riferimento agli ambiti di circolazione ammessi e alle regole di condotta imposte (tipologia, tempestività e chiarezza);
 - percezione del rispetto dell'ambiente;
 - facilità di comunicazione con l'azienda (call center, invio suggerimenti, reclami, etc..);
 - giudizio nel suo complesso;
 - aree di miglioramento del servizio;
 - motivazione e frequenza nell'utilizzo del servizio;

- uso dell'auto di proprietà in particolare: abitudini connesse all'uso, disponibilità, convenienza, etc.;
- intenzioni e decisioni intraprese in merito alla/e auto di proprietà (vendita di una o più auto del nucleo familiare, acquisto rimandato, etc.)
- uso degli altri servizi di mobilità (trasporto pubblico, taxi, altri Servizi di sharing mobility);
- propensione all'intermodalità e alla multimodalità;
- analisi delle modalità utilizzate precedentemente all'uso dei Servizi di sharing mobility.

Il questionario definitivo, da sottoporre in maniera digitale all'utenza e la struttura dei report da restituire, sono approvati dal Servizio Transizione Energetica. I risultati dell'indagine devono essere consegnati in formato elettronico al Servizio Transizione Energetica attraverso una relazione in formato editabile, insieme al database contenente tutte le risposte ottenute dagli intervistati.

Entro 30 giorni dall'avvio dei Servizi, e successivamente su base trimestrale o secondo necessità, sarà convocato dal Servizio Transizione Energetica un tavolo di coordinamento e monitoraggio dei Servizi di sharing oggetto del presente Disciplinare. Al suddetto tavolo di coordinamento partecipano l'operatore autorizzato, nonché i referenti del Comune di Cologno Monzese ed i rappresentanti della Polizia Locale del Comune di Cologno Monzese. Il tavolo ha una funzione consultiva.

10. Garanzie dell'Operatore

L'Operatore dovrà versare entro 10 (dieci) giorni dall'aggiudicazione, pena revoca dell'aggiudicazione stessa, un importo cauzionale pari ad euro 25,00 per ogni mezzo posizionato sul territorio mediante fidejussione bancaria o assicurativa da reintegrarsi in caso di escussione parziale. Tale garanzia verrà escussa dal Comune di Cologno Monzese laddove si dovesse rendere necessario sostenere costi per la rimozione dei dispositivi parcheggiati in contrasto con quanto determinato dall'Amministrazione Comunale o che ostacolano la normale circolazione stradale o comportino problematiche di degrado o disagio sia durante lo svolgimento del servizio di sharing sia nella fase di conclusione e nell'eventuale sospensione, decadenza o revoca dell'autorizzazione allo svolgimento del servizio all'Operatore. Altresì verrà escussa in caso di revoca dell'aggiudicazione per giusta causa.

Resta altresì fermo che la cauzione dovrà essere automaticamente reintegrata a seguito di ogni avvenuta escussione. La mancata reintegrazione della cauzione nel termine di 15 (quindici) giorni dalla richiesta costituisce causa di revoca dell'Autorizzazione.

11. Responsabile del Procedimento

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., si informa che il Responsabile del Procedimento è l'Arch. Lorenzo Iachellini, Direttore dell'Area Servizi Ambientali e Transizione Energetica.

12. Riservatezza

Il presente Disciplinare, come pure tutte le informazioni e i dati che verranno scambiati tra l'operatore e il Comune di Cologno Monzese relativamente alle rispettive aziende/prodotti/servizi e/o dei quali ciascuna delle predette parti dovesse venire a conoscenza in virtù del suddetto Disciplinare, sono strettamente confidenziali e l'operatore si obbliga a non utilizzarli e a non divulgarne il contenuto a terzi in assenza del preventivo benestare scritto del Comune di Cologno

Monzese. Quanto sopra non si applica a quelle informazioni già disponibili al pubblico precedentemente alla data di sottoscrizione del presente Disciplinare.

L'operatore in relazione agli obblighi di riservatezza sopra richiamati si obbliga a:

- utilizzare tali informazioni e dati esclusivamente per le finalità previste dal presente Disciplinare;
- restituire o eliminare i dati riservati al termine di durata del Servizio e comunque in qualsiasi momento il Comune di Cologno Monzese ne dovesse fare richiesta;
- imporre i medesimi obblighi anche ai propri dipendenti ed ai terzi ausiliari utilizzati per l'adempimento del presente Disciplinare;
- adottare ogni altra misura necessaria per garantire il loro rispetto. Laddove per legge (quindi anche in caso di richiesta da parte di un Organo Giudiziario o di altra Autorità Pubblica) l'operatore sia obbligato a fornire informazioni confidenziali attinenti al Comune di Cologno Monzese a terzi, l'operatore dovrà:
 - informare appena legalmente possibile di ciò per iscritto al Comune di Cologno Monzese;
 - limitarsi a fornire esclusivamente le informazioni richieste.

L'operatore si impegna affinché qualsiasi comunicazione al pubblico o pubblicità che comprenda la citazione del presente Disciplinare o comunque l'indicazione del rapporto autorizzatorio in relazione a quanto previsto del presente Disciplinare, potrà avvenire solo previo accordo scritto tra l'operatore e il Comune di Cologno Monzese circa la modalità ed il contenuto di tale pubblicità o comunicazione al pubblico.

13. Proprietà intellettuale

Il presente Disciplinare non attribuisce all'operatore alcun diritto di proprietà anche intellettuale relativo ai documenti messi a sua disposizione dal Servizio Transizione Energetica, ovvero ai documenti e ai dati che verranno elaborati dal medesimo in adempimento delle attività affidate.

Ogni dato raccolto, rilevato ed elaborato deve essere messo a disposizione del Servizio Transizione Energetica in forma chiara, strutturata e in formati condivisi.

14. Legislazione applicabile, controversie e Foro esclusivo

Il presente Disciplinare sarà governato ed interpretato secondo la legge italiana.

Qualsiasi controversia tra l'operatore e il Comune di Cologno Monzese che non possa essere risolta bonariamente relativa all'interpretazione, esecuzione, risoluzione o applicazione del presente Disciplinare o che in qualsiasi modo sorga in relazione allo stesso, è devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale di Monza.

Qualsiasi modifica o deroga del presente Disciplinare dovrà essere apportata per iscritto.

Il presente Disciplinare verrà firmato digitalmente.

15. Comunicazioni

Ogni necessario avviso, domanda o altro tipo di comunicazione dovranno essere inviati per iscritto via mail al Servizio Transizione Energetica.

16. Trattamento dei dati personali

Si rimanda all'Allegato D - Informativa per il trattamento di dati personali.

17. Disposizioni finali

Fatto salvo quanto previsto nel presente Disciplinare l'Amministrazione si riserva la possibilità di introdurre modifiche ed integrazioni alle disposizioni di cui all'Avviso pubblico, dando preavviso minimo di 60 giorni all'operatore per adeguarsi a quanto richiesto, ogni qual volta lo si ritenga necessario e opportuno anche in relazione ad eventuali modifiche normative che nel frattempo dovessero intervenire e di applicare le sanzioni di legge in caso di violazione del Codice della strada.

Il Direttore dell'Area
Arch. Lorenzo IACHELINI